

# 宝鸡市金台区人民政府办公室文件

宝金政办发〔2025〕11号

## 宝鸡市金台区人民政府办公室 关于转发《宝鸡市人民政府关于印发〈宝鸡市“宝 您满意”政务服务品牌建设实施方案〉的通知》 的通知

蟠龙高新区管委会，各镇、街道办事处，区级各相关部门：

经区政府同意，现将《宝鸡市人民政府关于印发〈宝鸡市“宝您满意”政务服务品牌建设实施方案〉的通知》转发给你们，请结合工作实际，认真抓好落实。

宝鸡市金台区人民政府办公室

2025年11月14日



# 宝鸡市人民政府文件

宝政发〔2025〕8号

## 宝鸡市人民政府 关于印发宝鸡市“宝您满意”政务服务品牌建设实施方案的通知

各县、区人民政府，市政府各工作部门、各直属机构：

现将《宝鸡市“宝您满意”政务服务品牌建设实施方案》印发给你们，请结合实际，认真抓好贯彻落实。



# 宝鸡市“宝您满意”政务服务品牌建设 实施方案

为加快建设“宝您满意”政务服务品牌，持续提升政务服务标准化、规范化和便利化水平，助力打造一流营商环境，结合我市实际，制定本实施方案。

## 一、总体目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记历次来陕和来宝考察重要讲话重要指示，持续深化营商环境突破年活动，把企业群众满意作为政务服务的根本标尺和核心追求，围绕高效服务、标准服务、规范服务、便利服务、暖心服务等“五个满意”服务，培育建设“宝您满意”政务服务品牌，力争到2027年底前，实现全市政务服务事项按时办结率100%，政务服务事项网上可办率95%以上，“高效办成一件事”全程网办率100%，将“宝您满意”打造成为西部政务服务的一流品牌、宝鸡营商环境的金色名片，为全市经济社会高质量发展持续注入新动能。

## 二、重点任务

**（一）高效服务“宝您满意”。**限时办理保效能，严格落实限时办结制，确保政务服务事项在法定时限或承诺时限内办结，杜绝超时未办、延期拖办、变相不办等问题的发生。优化

流程提效能，聚焦企业和个人全生命周期服务需求，推进“高效办成一件事”落地见效，推行关联事项集成办、容缺事项承诺办、异地事项跨域办、政策服务免申办，实现“一表申请、一套材料、一窗（站）受理、一网办理”。创新模式增效能，持续减少办事环节、精简申请材料、压缩办理时限、优化工作流程，全面推行“四全四办”项目审批服务保障模式，强化准入、准建、准营全链条事项的并联审批，推动服务事项从“能办”“可办”向“好办”“快办”“易办”加速升级。

**（二）标准服务“宝”您满意。**推进政务服务事项标准化，健全四级政务服务事项清单，明确市、县（区）、镇（街道）、村（社区）政务服务事项，实现政务服务事项权责清晰、数据同源、动态更新、联动管理。推进事项办理服务标准化，科学编制公布《办事服务指南》，明确事项受理条件、实施依据、管理权限、申报流程、申请材料、办结时限等要素，实现同一事项“无差别受理、同标准办理”。推进政务服务管理标准化，积极推进政务服务场所、政务服务实施、便民热线运行、服务评估评价等标准化建设，实现事项运行标准统一、办理路径明确清晰。

**（三）规范服务“宝您满意”。**规范服务流程，实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的综合窗口模式，打破跨部门、跨区域壁垒，实现办事流程规范统一。规范服务行为，严格执行首问负责、一次性告知、投诉督查等制度，杜

绝额外增加或变相增加办理环节和申请材料，实现政务服务事项依法依规办理。规范中介服务，完善中介服务网上交易平台，明确服务条件、流程、时限和收费标准等要素，实现中介服务市场公开公平、流程透明、服务规范。规范审管协同，健全审管衔接机制，推动审批和监管信息共享、协同联动，促进全链条规范化服务。

**（四）便利服务“宝您满意”。**畅通线下办事渠道，推进市、县（区）政务服务中心、镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站规范化建设，并向园区和商圈延伸设立政务服务站点，打造“15分钟政务服务圈”，满足企业群众“就近办”需求。贯通线上办事渠道，强化一体化政务服务平台建设和秦务员APP推广应用，推动事项“应上尽上、全程在线”，实现政务服务网、APP等渠道数据同源、服务同质，方便企业群众“网上办”“掌上办”。联通热线互动渠道，持续深化12345政务服务热线“11356”宝鸡模式，及时有效解决企业群众反映的难点、堵点、痛点问题，切实做到有问必应、有诉必理、接诉即办、办就办好。直通自助办事渠道，全面推广“24小时不打烊自助服务”，在市、县（区）政务服务场所设置自助服务终端，积极推行智能导办等服务，为企业群众创造更加便利的办事环境。

**（五）暖心服务“宝您满意”。**完善暖心服务机制，聚焦企业群众办事需求，不断优化政务服务场所窗口布局、功能设置和服务方式，建立“办不成事”反映窗口、“潮汐窗口”，

开展提醒服务、延时服务、预约服务、上门服务，有效满足办事高峰和特殊需求，做到“企业群众有需求，政务服务有行动”。打造暖心服务感受，规范服务人员礼仪、用语和行为，健全完善导办帮办代办机制，推行主动服务、精准服务、贴心服务、微笑服务，切实解决办事难、办事慢、办事繁等问题，为企业群众提供暖心办事体验。提供暖心服务保障，全面推行政务服务“好差评”制度，扎实开展“我陪群众走流程”“政务服务体验官”等便民利企活动，定期邀请人大代表、政协委员、行政执法社会监督员、企业群众代表体验审批服务，形成有效的监督问效闭环机制。

### 三、工作要求

**（一）加强组织领导。**各级各部门要深刻认识“宝您满意”政务服务品牌建设的重要意义，进一步提高思想认识，细化任务分工，强化工作举措，层层压实责任，建立完善定期调度、督导检查等机制，强化经费、人员、场地、信息化等保障，全力推动各项任务工作落地见效。

**（二）加强协同联动。**各级各部门要注重“宝您满意”政务服务品牌建设的系统性、整体性、协同性，强化部门协同、市县联动，充分挖掘区域和行业优势，协同推进各具特色的子品牌建设，扩大品牌叠加效应，共同构建标准同一、规范同步、便利同行的宝鸡政务服务新生态。

**（三）加强宣传推广。**各级各部门要充分利用宣传栏、办

事指南、电子屏、微信公众号、短视频等载体，展示宣传品牌内涵和服务承诺，深入挖掘和总结先进典型和创新做法，切实讲好“宝您满意”品牌故事，真正让“宝您满意”成为企业群众可感可知、暖心信赖的服务品牌。

---

抄送：市委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室。

---

宝鸡市人民政府办公室

2025年11月5日印发

---

共印20份

